



奉仕のハト

お客様へのサービスを第一とします

平和堂は、お客様に快適にお買い物をしていただくために、さまざまな角度から取組みを続けています。



お客様の声に基づく企業経営

お客様のお声が新しい平和堂を創ります!

毎日たくさんのお客様にご来店いただき、さまざまなお声をいただいています。商品の品揃えや価格面についてのご要望や品質管理に関する厳しいご意見をはじめ、担当者の対応についての厳しいご指導など、すべてのお声を真摯に受け止め改善の礎とさせていただきます。



記入台

声掲示板

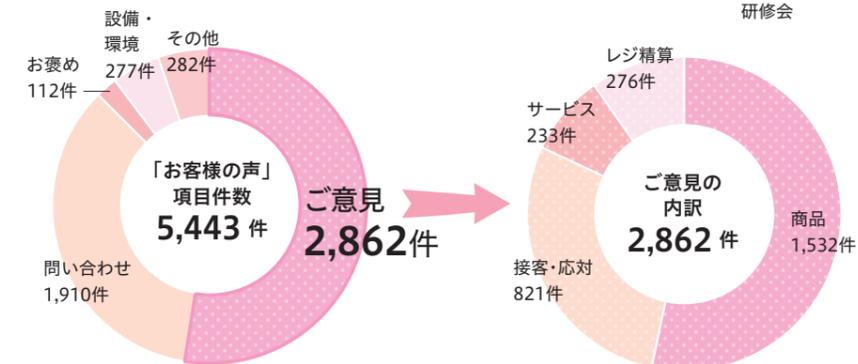
お客様の気持ちを確実に伝えます!

お客様からいただいたご意見をもとに、各種研修会にて周知徹底を図っています。2017年度は、研修会に2,845名が参加し、社員がお客様の視点で考え、お客様の気持ちに寄り添った対応を目指しています。



研修会

「お客様の声」の件数と内訳



2017年度は
5,443件
のお声をいただきました。

PICK UP!

お客様満足度向上に向けた取組み

平和堂を信頼いただくお客様との関わりを大切にしています。

お客様からの
“喜びのお声”が
何よりの励みです!



お客様サービス室
室長 脇坂 徹

お客様サービス室
山脇 明



お客様の声①

4歳の息子が店内で走り回っていたのに、怒ることもなく、優しくなだめてくれただけでなく、家の手伝いをしてくれるまでに諭してくれて本当に感謝です!!
(20代 女性からの手紙)

お客様の声②

子どもの部活の大会に同行するための旅行プランを立てていただきました。出発まで時間が無い中で、本当に親身になってプランを立ててくださりうれしかったです。楽しい旅の思い出になりました。
(40代 女性からの電話)



お客様サービス室
猪田 晃司

お客様の声③

『鯖そうめん』を購入して帰りました。見た目よりもつゆが多かったのですが、レジの方が知らない内にビニール袋に入れてくださっており、持ち帰った鞆が濡れることもなく助かりました。さりげないやさしさがありました。
(50代 女性からの電話)



お客様サービス室 高瀬 和明

お客様の声④

レジで10円を落としました。私の不注意だったのですが、レジの方はひざまづいて探してくれて、見つかりました!喜んでくださる笑顔が本当に感動しました!
ありがとうございます!
(60代 男性からの電話)



お客様サービス室
若林 初枝

お客様の声⑤

エコバックを持参していた私に、店員さんが袋詰めを全部してくれた上に、わざわざカートまで運んでくれました!子どもを連れていたので大変うれしかったです!まさかこんなに親切にくださるなんて涙が出るほどうれしかったです!
(30代 女性からの電話)



お客様サービス室
川上 修

お問合せにも
親切丁寧に
対応します。

お客様の声⑥

買物カートに子どものリュックを掛けたまま忘れて来ました。届いていませんか?



お客様サービス室
三橋 一絵

慌てるお客様の代わりにお店に確認し、お預かりしていることをお伝えして安心していただきました。

お客様の声⑦

HOPカードに点数が貯まってきた。どうしたら良いのか?

店舗で点数に応じてキャッシュバックさせていただけることをご説明し、その他にも便利な機能があることをご説明させていただきました。



お客様サービス室
西野 薫